

Checklist bij de automatisering van het KinderRAP 1.0

Themagroep Automatisering

Thematrekker:

Ad Blom
Sophia Revalidatie Delft

Themagroepleden:

Gonny van Dalfsen
St. Maartenskliniek

Petra Findhammer
RC Blixembosch

Frank in 't Groen
RC Het Roessingh

Marcel Otto
Centrum voor revalidatie AZG,
locatie Beatrixoord

Miriam Probst
VieCurie Medisch centrum voor Noord-Limburg,
locatie Venlo, afdeling revalidatie

Femke Stoop
Rijnlands Zeehospitium

Frank Vermeulen
Sophia Stichting Den Haag



Inleiding

Voor u ligt het tweede product van de Themagroep Automatisering. Deze themagroep is in september 2002 gestart in opdracht van het Kenniscentrum Behandelcommunicatie / KinderRAP. De themagroep heeft als eerste product een wensen en eisenlijst voor de software van het KinderRAP opgesteld ((Nog niet gerealiseerde) landelijke wensen en eisen aan de software van het KinderRAP, versie 1.0; zie website). Het tweede product richt zich op de vragen die instellingen zich dienen te stellen wanneer zij het KinderRAP willen gaan automatiseren. De vragen zijn samengesteld op basis van de ervaringen die de themagroepleden hebben opgedaan in hun eigen instellingen met het automatiseren van het KinderRAP. Als er in het stuk gesproken wordt over automatisering, wordt hieronder de dienst automatisering van de betreffende instelling / centrum verstaan.

Kenniscentrum Behandelcommunicatie / KinderRAP

Het Kenniscentrum Behandelcommunicatie / KinderRAP houdt zich voornamelijk bezig met het samenbrengen en verder ontwikkelen van de bestaande kennis in het veld over behandelcommunicatie. Voor meer informatie over het Kenniscentrum kunt u terecht op de website.

Doel checklist

Dit product beschrijft de vragen die instellingen zich dienen te stellen wanneer zij de KinderRAP-formulieren willen gaan automatiseren. Aan de hand van deze vragen kunnen de instellingen nagaan op welke vragen er een antwoord nodig is en welke keuzes er gemaakt dienen te worden, zodat zij gericht over kunnen gaan tot implementatie van de software. Het gaat hier om het aspect automatisering, wat past in het grote geheel van het project behandelcommunicatie of KinderRAP. Het is uitdrukkelijk niet bedoeld als blauwdruk voor de invoering van het KinderRAP als geheel.

Doelgroep:

Dit product is bedoeld voor instellingen die de KinderRAP-formulieren willen gaan automatiseren. Daarnaast wordt het product gebruikt door de consulenten uit de consulentenbank om het advies aan andere instellingen te structureren.

Samenstelling:

De checklist is samengesteld op basis van de ervaringen die de themagroepleden hebben opgedaan in hun eigen instellingen met de automatisering van het KinderRAP. Voor het samenstellen en ordenen van de checklist is gebruik gemaakt van 'de kleine Prince 2', een projectmanagement methodiek¹. De vragen zijn geordend in paragrafen. Deze paragrafen geven de stappen weer, die er gemaakt moeten worden voorafgaand aan de automatisering van het KinderRAP en de aspecten die de aandacht vragen bij de invoering van de automatisering. Daarnaast vindt u per paragraaf een aantal tips en trucs op basis van de ervaringen die de themagroepleden in hun eigen instelling hebben opgedaan.

¹ Onna M van, Hendriks B, Schraven G. De kleine Prince 2. Projectmanagement methodiek voor kleine en middelgrote projecten. Pink Elephant / Ten Hage Stam Uitgevers: Zoetermeer, 2002. (ISBN: 90-76304-98-X)

Opmerkingen

Dit product is niet bedoeld om uitputtend te zijn. Het dient gebruikt worden in aanvulling op bestaande methoden van projectmanagement.

Uitgangspunt van het gehele project dient te zijn dat automatiseren een middel is en geen doel op zich. Het beoogde doel is het verbeteren van de behandelcommunicatie.

Relevante aanvulling

Het eerste product van de themagroep Automatisering, de (Nog niet gerealiseerde) landelijke wensen en eisen aan de software van het KinderRAP, versie 0.4, kunt u gebruiken om uw wensen en eisen ten aanzien van de software van het KinderRAP verder te verduidelijken naar uw softwareleverancier toe.

Checklist bij de automatisering van het KinderRAP

Inhoud:

1. Opties automatisering
2. Opstarten van het project
3. Opstellen van een projectplan
4. Hardware
5. Software
6. Benodigde koppelingen met andere systemen / programma's
7. Inrichten formulier
8. Scholing / ondersteuning gebruikers
9. Motivatie gebruikers
10. Procedures en noodprocedures
11. Archivering
12. Beveiliging
13. Onderhoud

1. Opties automatisering

Er zijn verschillende opties om het KinderRAP te automatiseren. De automatisering kan vorm gegeven worden door gebruik te maken van macro's of gedeelde documenten in een tekstverwerkingsprogramma, of door het gebruik van software zoals die nu aangeboden wordt door bijvoorbeeld de VIR (voor revalidatiecentra) en Datacare (met name voor onderwijsinstellingen). Breng de verschillende opties en de consequenties voor de organisatie duidelijk in beeld door middel van de vragen die hieronder aan de orde komen.

Overwegingen verschillende instellingen

De volgende afwegingen hebben een rol gespeeld bij de instellingen van de themagroepleden; *Overwegingen voor het ontwikkelen van een eigen programma:*

- het gebruik van de software moest aansluiten bij het gebruik van Word, omdat de medewerkers daar aan gewend zijn. Het gebruik van de software moest binnen de Word-omgeving plaats vinden, zodat medewerkers geen nieuwe programma's hoeven te openen voordat ze aan de slag kunnen met het schrijven van het teamverslag.
- de gegevens die ingevoerd worden, moeten in een database terecht komen die vanaf verschillende kanten benaderbaar is en waar op verschillende manieren gegevens uit op te halen zijn.

Overwegingen voor het gebruik van de software van de VIR (Prodis, later Ecaris):

- voor de teamrapportage moest er worden aangesloten bij het bestaande automatiseringsbeleid, bestaande hardware en infrastructuur
- vanuit het management was voorwaarde dat de software zou draaien op bestaande pakketten (Ziekenhuis Informatie Systeem/hiscom en prodis)
- verwachtingen aan de leveranciers ten aanzien van ondersteuning en onderhoud
- vanuit de instelling is er te weinig kijk op de markt en toekomstige ontwikkelingen, bijvoorbeeld ten aanzien van internet ontwikkelingen, om zelf een systeem te bouwen
- er moet gekozen worden voor een professioneel systeem
- systeemintegriteit en consistentie
- management informatie: wensen en mogelijkheden

- uitwisselbaarheid gegevens extern (Vereniging Revalidatie Instellingen Nederland (VRIN))
- uitwisselbaarheid vastgelegde gegevens met andere softwarepakket (1 database)
- scholingsmogelijkheden
- het gebruik van Ecaris paste in het automatiseringsbeleid van de instelling, zodat geen extra financieën hoefde worden vrijgemaakt voor de automatisering van het KinderRAP alleen
- de functionaliteit van deze software

2. Opstarten van het project

Beslissers en uitvoerder benoemen

Er is minimaal één beslissers en één uitvoerder (projectleider) nodig. Wie zijn dat?

Projectorganisatie samenstellen en benoemen

Hoe ziet de projectorganisatie eruit? Welke personen passen er in de projectorganisatie? Wie heeft de beslissingsbevoegdheid ten aanzien van de verschillende onderdelen van het project?

Hoe is de financiering geregeld ten aanzien van de projectgroep? Wat is de geschatte tijdsinvestering van de projectgroep?

Relaties met andere projecten: Afhankelijkheden en koppelingen met andere projecten aangeven, bijvoorbeeld het project EKEP (Eén Kind Eén Plan) of behandelcommunicatie. Wat zijn de onderlinge verwachtingen?

Tips en trucs:

- Zorg, behalve het management ook voor vertegenwoordiging van alle potentiële gebruikersgroepen in de projectgroep (incl. dienst automatisering en secretariaat)
- Zorg ervoor dat het project automatisering integraal wordt opgenomen in het gehele project EKEP of behandelcommunicatie
- Zorg voor een onderbouwde keuze over het te volgen traject. Er is een mogelijkheid tot het gelijktijdig invoeren van zowel de systematiek als de automatisering. Ook kan gekozen worden om dit na elkaar in te voeren.

3. Opstellen van een projectplan

Projectdoelstellingen: Wat is het doel van het project? (SMART-beschrijving)

Bereik: De reikwijdte van het project in organisatorische termen van afdelingen, functies en / of processen. Wat is de impact van het project op de organisatie? Welke doelgroepen heeft het project?

Resultaten: Welke producten moeten er worden opgeleverd aan het eind van het project en voor wie (welke doelgroepen)?

Uitsluitingen: Maak onderdelen die niet tot het project behoren expliciet

Randvoorwaarden / beperkingen: Gestelde restricties in termen van tijd, middelen en/of budget. Verwachte organisatorische en technische omstandigheden; gewenste vaardigheden van medewerkers. Welke voorwaarden zijn er nodig, voor, tijdens en na afloop van het project?

Activiteiten: Welke activiteiten zijn er nodig om de geformuleerde projectdoelen te realiseren? Wat is de volgorde van de activiteiten? Wat zijn hun onderlinge afhankelijkheden?

Tijdschema opstellen: Hoeveel tijd is er nodig per activiteit? Is het haalbaar als de activiteiten op een tijdlijn worden geplaatst? Kan er een inschatting worden gemaakt ten aanzien van de doorlooptijd van het project?

Budget bepalen: Hoeveel geld is er nodig per activiteit?

Evaluatie: Wanneer en hoe wordt er geëvalueerd?

Tips en trucs:

- Maak een goede inschatting van de voorwaarden die er nodig zijn: zowel voor, tijdens als na afloop van het project. Voorwaarden betreffen de kosten voor de verschillende activiteiten, de tijd die van betrokkenen wordt verwacht, en andere noodzakelijke middelen.
- Bij de schatting van de kosten kan gedacht worden aan de volgende directe projectkosten: onder andere projectgroep; hardware/software; scholing; tijdsinvestering projectgroep / medewerkers.
- Vergeet niet dat er ook na afloop van de invoering van de automatisering inspanningen en kostenposten blijven bestaan: bijvoorbeeld het ondersteunen van de medewerkers, het opleiden van nieuwe medewerkers, onderhoud van het systeem, nieuwe ontwikkelingen in de hardware, de aanpassingen aan de software, het invoeren van updates van de software.
- Van groot belang is te onderstrepen, al tijdens oriëntatie, dat er een voor, tijdens en na traject is!
- Wellicht zijn er projectplannen beschikbaar in andere instellingen die als voorbeeld kunnen dienen (zie consulentenbank op website).

4. Hardware

Beschikbaar materiaal: Is er sprake van voldoende computers en zijn deze in staat tot het draaien van het programma?

Netwerken: Welke netwerken zijn er binnen de instelling, op de verschillende locaties en op de instellingen waar mee samengewerkt wordt (bv. revalidatie-instelling, onderwijsinstelling) aanwezig? Bestaat de mogelijkheid deze netwerken op elkaar af te stemmen?

Kosten: Wat zijn de kosten van de benodigde hardware en het afstemmen van de verschillende netwerken?

Tips en trucs:

- Zorg ervoor dat er voldoende hardware aanwezig is zodat medewerkers niet gedemotiveerd zijn doordat zij in de beschikbare administratietijd niet achter een computer kunnen zitten.
- Zorg ervoor dat de hardware geschikt is om de software te draaien (snelheid, geheugen, schermgrootte etc.) en vraag zorgvuldig na wat de eisen zijn aan de hardware bij uw software-leverancier. Aan de andere kant, vraag om software die geschikt is voor de aanwezige hardware.
- Vaak zijn er verschillende netwerken aanwezig op de verschillende locaties van een instelling en tussen de revalidatie- en de onderwijsinstelling. Maak voorafgaand aan de automatisering een goede inschatting van de mogelijkheden om deze netwerken op elkaar aan te sluiten, indien dit gewenst is. In praktijk valt het tegen om de netwerken op elkaar aan te sluiten, i.v.m. beveiliging van gegevens e.d. Indien dit het geval is, dient er een andere mogelijkheid aangeboden te worden (bv. op locatie een aantal computers met netwerkverbinding plaatsen).

5. Software

Hierbij dient onderscheid gemaakt te worden tussen de verantwoordelijkheden van de softwareleverancier (extern) en van de dienst automatisering (intern).

Kosten: Wat zijn de kosten van benodigde software? Hoe vaak zijn er updates van de software en wat zijn hiervan de kosten?

Aanpassingen: In hoeverre is het programma aan te passen aan eigen wensen? (Instelbaar ((lijst 0.4)). Wat zijn de wensen tav functionaliteit en in hoeverre is dit mogelijk vanuit software?

Updates: Hoe vaak worden er updates van de software gemaakt door de leverancier? Wat zijn de kosten van (het invoeren van) deze updates? Wat is het beleid van de instelling t.a.v. invoeren van updates?

Functies en bevoegdheden: Wat is de functie van de helpdesk (intern en extern) en hoe wordt deze georganiseerd? Wat is de functie van de automatiseringsdienst? Wie is er verantwoordelijk voor welke aspecten (bijvoorbeeld opstellen formulieren, ondersteunen medewerkers, invoeren aanpassingen etc.)? Wie is er aanspreekbaar voor welke aspecten?

Informatievoorziening: Welke informatievoorziening/procedures rondom systeem is/zijn er nodig en hoe wordt hieraan bekendheid gegeven?

Invoering software: Hoe ziet het tijdspad eruit van de invoering van de software in het systeem?

Tips en trucs:

- Zorg voor duidelijkheid vanuit de softwareleverancier over het systeem (o.a. over het koppelen van verschillende netwerken (indien gewenst), de kosten van updates)
- Zorg voor een goede testprocedure (indien mogelijk in testomgeving) en laat de invoering verlopen in een pilot, zodat niet de hele instelling met de aanvangsproblemen te maken krijgt.
- Zie eisen en wensenlijst

6. Benodigde koppelingen met andere systemen/programma's

Mogelijkheden: Welke koppelingen zijn er nodig en mogelijk met andere systemen / programma's en netwerken die op dit moment binnen instelling of samenwerkende instellingen / locaties worden gebruikt? (Bv. Leerling Volg Systeem, foto's/tabellen, Ziekenhuis Informatie Systeem)

Consequenties: Wat zijn de consequenties van deze koppelingen tav procedures, onderhoud, beveiliging, software, etc? Eventueel opsplitsen per gebruikersgroep.

Kosten: Informeer naar de kosten die verbonden zijn aan het aanleggen van de koppelingen.

7. Inrichten formulier

Formulier: Uit welke items bestaat het formulier? (inventarisatie benodigde items) Wat houden de items exact in en zijn deze helder? Hoe ziet het invulformulier eruit en hoe ziet het eindresultaat (output) eruit? Hoeveel formulieren zijn er nodig en hoe zorgen we ervoor dat dit beheersbaar blijft voor de behandelaren, maar ook voor de dienst automatisering?

Opstellen formulier: Hoe en wie maken de vertaalslag van de voorgestelde inhoud naar het uiteindelijke formulier? Hoe en door wie wordt de betreffende medewerker opgeleid?

Autorisatie: Welke behandelaren zijn voor welke aspecten (domeinen en items) geautoriseerd bij het invullen van het formulier?

Mono- of multidisciplinaire formulieren: Welke keuzen worden er gemaakt ten aanzien van de formulieren die ingevuld moeten worden? Vult iedere behandelaar een mono-disciplinair formulier in, dat later geïntegreerd wordt? Of wordt er een gezamenlijk formulier aangemaakt en ingevuld? Welk beleid wordt er gevoerd ten aanzien van het inkijken / aanvullen van elkaars verslagen / informatie voorafgaand aan de teambespreking?

Uiteindelijk formulier: Welke afspraken worden er gemaakt ten aanzien van het uiteindelijke formulier waarin de bijdragen van alle disciplines zijn samengevoegd? Krijgen ouders ook het hele verslag toegestuurd? Wordt het verslag nog door iemand geredigeerd (bijvoorbeeld om overlap weg te halen)? Welke afspraken zijn er nodig om dit goed te laten verlopen?

Secretariaat: Welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft het secretariaat en wat is er nodig om die bevoegdheden uit te kunnen voeren?

Thuiswerken: Hoe wordt er op dit moment om gegaan met het schrijven van de verslagen thuis? Wat zijn de mogelijkheden van de nieuwe software om thuis te werken? Welke procedures moeten er in acht worden genomen? (zie ook beveiliging)

Tips en trucs:

- Informeer bij de softwareleverancier of andere instellingen (via de consulentenbank) naar de mogelijkheden voor ondersteuning.
- Het kan helpen om zich te oriënteren op verschillende instellingen wat betreft inrichting van het formulier en afspraken over de autorisatie en werkwijze bij het invullen de formulieren.
- Bouw meer dan genoeg reserve items in, die nog niet gelabeld zijn, zodat er later nieuwe items op deze reserve items ingevoerd kunnen worden.
- Het is belangrijk om bij het bepalen van de inhoud van het formulier en bij het bepalen van de afspraken over de autorisatie en de logistiek alle disciplines te betrekken (zowel revalidatie als onderwijs). Dit verhoogt de motivatie van de behandelaren om het formulier uiteindelijk te gebruiken.
- Vanuit de VIR wordt een cursus aangeboden voor het inrichten van de formulieren.
- Zorg ervoor dat duidelijk is wie over de voorgestelde aanpassingen in de formulieren mag beslissen en met welke frequentie aanpassingen worden doorgevoerd.
- Leg de uiteindelijke keuzes die er gemaakt zijn voor aan de software-leverancier en vraag hen om de consequenties van de keuzen op gebied van de 1) functionaliteit; 2) bruikbaarheid; 3) betrouwbaarheid; 4) prestatie; en 5) onderhoudbaarheid van het systeem².

8. Scholing/ondersteuning gebruikers

Inschatting voorkennis: Wat is de aanwezige voorkennis van de verschillende gebruikersgroepen en welke kennis is er nodig om het project succesvol te laten verlopen?

Tijdspad: Welke tijdspad is er nodig voor de scholing van de medewerkers? Hoe verhoudt de scholing in de automatisering zich tot de inhoudelijke scholing van de KinderRAP-methodiek?

Voorwaarden medewerkers: Welke beginnerseisen kunnen er gesteld worden aan de medewerkers om deel te nemen aan de scholing? (basisniveau computergebruik)

² Een toelichting en voorbeelden van deze categorieën is te vinden op de volgende website: www.yoopedoo.com (doorklikken op: UPEDU / overview / concepts / requirements). Zie ook de (Nog niet gerealiseerde) landelijke wensen en eisen aan de software van het KinderRAP (VIR-Ecaris).

Vormgeving scholing: Wordt er gekozen voor een interne / externe training? Welk materiaal (hardware) is er nodig tijdens de scholing?

Kosten: Welke kosten zijn er verbonden aan de scholing van medewerkers?

Ondersteuning medewerkers: Waar kunnen medewerkers met hun vragen terecht (helpdesk)? Welke kennis en beslissingsbevoegdheid heeft die helpdesk nodig? Hoe is de terugkoppeling geregeld bij een wijziging (van software of van formulieren) zodat alle medewerkers ervan op de hoogte zijn? Dit geldt ook voor terugkoppeling bij onrealiseerbare wensen.

Nieuw personeel: Welke procedure dient er gevolgd te worden als er sprake is van een nieuw teamlid? Hoe wordt nieuw personeel opgeleid?

Borging: Op welke manier vindt borging van het systeem plaats in de organisatie?

Tips en trucs:

- Maak homogene groepen tijdens de trainingen, zodat verschillen niet te groot zijn
- Denk bij de kosten van de scholing ook aan de volgende kostenposten: inhuren externe trainer(s), tijdsinvestering medewerkers, vervanging medewerkers tijdens scholingsuren, drankjes / hapjes, beschikbaarheid computers, etc.
- Zorg voor een goede handleiding voor de gebruikers (eventueel opgesplitst per gebruikersgroep). Hierin kunnen ook de afspraken over de procedures en verantwoordelijkheden worden beschreven.
- Indien mogelijk kan het een optie zijn om als dienst automatisering aanwezig te zijn bij de scholing. Dit kan zorgen voor een groter draagvlak, gezien de laagdrempeligheid / goede bereikbaarheid / adequate reactie.

9. Motivatie gebruikers:

Gebruikersgroepen: Welke gebruikersgroepen zijn er (denk aan medewerkers, secretariaat en automatiseringsdienst)? Welke schakels bestaan er tussen diverse gebruikersgroepen (plek van medewerkers/secretariaten/automatisering) en wat is betekenis/effect voor elkaar als er iets wel/niet gedaan wordt?

Voor- en nadelen: Welke voor- en nadelen van het project zijn er voor de verschillende gebruikersgroepen?

Communicatieplan: Welke communicatiedoelstellingen, onderwerpen, boodschappen en middelen zijn er voor de verschillende gebruikersgroepen? Hoe moet de informatievoorziening ten aanzien van de medewerkers georganiseerd worden onder andere met betrekking tot de voorlichting vooraf en de terugkoppeling?

Motivatie medewerkers: Wat is het uiteindelijke resultaat van de inspanningen van de medewerkers? Welk demonstratiemateriaal kan er ingezet worden ten behoeve van de verhoging van de motivatie van de medewerkers? Is er voldoende en goed materiaal (bv. computers) voorhanden om te kunnen oefenen en straks te kunnen gebruiken?

10. Procedures en noodprocedures

Ondersteuning medewerkers: Beschrijf waar de medewerkers terecht kunnen met vragen over het invullen van het formulier (helpdesk). Wordt er een onderscheid gemaakt tussen inhoudelijke vragen en technische vragen (gebruik software)? Is er een speciale helpdesk nodig voor problemen met systeem of is helpdesk automatisering voldoende?

Bereikbaarheid: Hoe en wanneer is de helpdesk bereikbaar? Is dit bekend bij de behandelaren?

Helpdesk: Wie vormen de helpdesk? Wat is hun rol, wat moeten zij weten?

Problemen met het systeem: Wat moet er gedaan worden en door wie als systeem uitvalt? Wat moet er gedaan worden bij afwezigheid verslagen door systeem-problemen? Welke prioriteit wordt er gegeven aan de diverse automatiseringsproducten bij uitval van het systeem?

Tips en trucs:

- Zorg voor een duidelijke informatievoorziening van en naar de medewerkers ten aanzien van de bereikbaarheid van de helpdesk.
- Zorg voor een goede handleiding voor de gebruikers (eventueel opgesplitst per gebruikersgroep): incl procedures en verantwoordelijkheden, instructies.
- Zorg voor een goede noodprocedure bij uitval van het systeem, waarin duidelijk is welke stappen er genomen moeten worden, wanneer en door wie.

11. Archivering:

Wetgeving: Met welke wetten heeft de instelling te maken wat betreft archivering (zie o.a. Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg, Wet op de Geneeskundige BehandelingsOvereenkomst, Wet op de Persoonsregistratie)?

Maak afspraken over het archiveren op vier niveaus:

Archivering foutmeldingen en oplossingen: Hoe worden foutmeldingen van het systeem gearcheveerd (als je goed de foutmeldingen en oplossingen archiveert treden er minder herhalingsfouten op)? Hoe wordt dit weergegeven?

Archivering formulieren: Hoe worden de inrichting van het formulier en de gemaakte veranderingen in de formulieren gearcheveerd?

Archivering behandelaren: Hoe wordt gearcheveerd wie er wanneer is ingelogd in het formulier? Dit is nodig in verband met de traceerbaarheid van de invullers van het formulier.

Archivering formulieren / dossiers: Hoe, waar en hoelang moeten de dossiers bewaard blijven? Wat moet er bewaard blijven? (Alles of een gedeelte (bv.alleen definitieve verslagen bewaren))

12. Beveiliging:

Beveiliging formulieren: In hoeverre is het mogelijk om elkaars formulieren in te zien en elkaars informatie aan te vullen, voordat het uiteindelijke verslag wordt opgemaakt?

Beveiliging intern: Welke personen zijn geautoriseerd en voor wat? Welke consequenties heeft het rapportagesysteem voor het niveau van netwerkbeveiliging? Welke afspraak is er gemaakt ten aanzien van het inloggen (individueel/gemeenschappelijk)?

Thuiswerken: Welke afspraken zijn er ten aanzien van het zogenaamde 'thuiswerken'? Gezien virusbeveiliging en de wettelijke kaders.

Noodprocedures: Welke noodprocedures zijn er als er iets met betrekking tot de beveiliging aan de hand is?

Extern: Welke manieren zijn er om het systeem te beschermen tegen invloeden van buitenaf (virussen)?

Tips en trucs:

- Het strekt tot de aanbeveling om juridisch advies in te winnen ten aanzien van de beveiliging in verband met de WPR (Wet op de Persoonsregistratie).

13. Onderhoud

Tijd en kosten: Hoeveel tijd en kosten gaan er gepaard met het onderhoud van het systeem?

Afspraken vernieuwingen formulieren: Welke procedure dient er gevolgd te worden als er sprake is van een wijziging betreffende bv. een item? Wie heeft de beslissingsbevoegdheid bij het wijzigen van het formulier? Wat gebeurt er met (verouderde) formulieren die nog open staan? Hoe vaak worden er vernieuwingen in de formulieren aangebracht?

Beheersbaarheid: Welke hoeveelheid aan formulieren is realistisch: evenwicht automatisering/gebruikers? Hierbij dient gerealiseerd te worden dat hoe meer formulieren, hoe meer onderhoud er plaats dient te vinden. Er dient gekeken te worden naar het belang van de behandelaren / automatisering.

Kosten: Welke kosten brengt het onderhoud van het systeem met zich mee?

Tips en trucs:

- Stel indien mogelijk een speciale commissie in die zich bezig houdt met de wijzigingen van het systeem. Leg hierbij goed vast wie de beslissingsbevoegdheid heeft, hoe vaak er wijzigingen mogen worden doorgevoerd en hoe de terugkoppeling naar de gebruikers plaatsvindt.

Aandachtspunten

Afspraken: Denk na over een procesbeschrijving ten aanzien van te maken afspraken.

Welke afspraken zijn er nodig over het invullen van de formulieren, zodat iedereen dezelfde werkwijze volgt? Wat wordt er gedaan als formulieren niet op tijd zijn ingevuld? Hoe worden deze afspraken gecommuniceerd naar de medewerkers?

Motivatie: Als het project langer dan een half jaar duurt kan dit gevolgen hebben voor de motivatie van de gebruikers.